

## Ákvörðun Samgöngustofu nr. 4/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi WW214 þann 30. desember 2016.

### I. Erindi

Þann 20. júní 2017 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá AB (kvartendur). Kvartendur áttu bókað far með flugi WOW Air nr. WW214 frá Toronto til Keflavíkur þann 30. desember 2016. Áætluð brottför var kl. 17:50 þann 22. desember 2016 en raunveruleg brottför var kl. 22:46 síðar sama dag. Áætlaður komutími til Toronto var kl. 04:40, 31. desember 2016 en raunveruleg koma var kl. 8:43 síðar sama dag, eða seinkun um fjórar klukkustundir og 3 mínútur.

Í kvörtuninni kemur fram að kvartendur hafa ekki fengið afhentar upplýsingar um réttindi flugfarþega.

Kvartendur fóru fram á staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.

### II. Málavextir og bréfaskipti

Samgöngustofa sendi WOW kvörtunina til umsagnar með tölvupósti þann 20. júní 2017. Í svari WOW sem barst Samgöngustofa þann 4. júlí 2017 kemur fram að kvartendur eigi rétt á bótum frá félaginu. Þann 4. júlí 2017 leituðu kvartendur aftur til Samgöngustofu og óskaðu eftir því að stofnunin staðfesti að seinkun á því flugi sem um ræðir hafi náð fjórum klukkustundum og kvartendur ættu þar af leiðandi fullan bótarétt. Framangreind staðfesting var send til flugrekanda þann 21. ágúst 2017. Þann 6. september 2017 sendi WOW afrit af flugskýrslu sinni vegna flugs nr. WW214 til Samgöngustofu og á skýrsluna var skráð að seinkun á flugi kvartenda hafi verið innan við fjórar klukkustundir.

Samgöngustofa hafði samband við Isavia og óskaði eftir upplýsingum um komutíma flugs nr. WW214 og hver áætlaður komutími þess flugs hafi verið. Í svari Isavia kom fram að vélin hafi lent kl. 08:43 en áætlaður komutími hafi verið kl. 04:40.

Þann 15. október 2018 gaf Samgöngustofa WOW tækifæri á að leggja fram gögn sem tilgreindu hurðaropnunartíma. Félagið lagði ekki slík gögn fram við meðferð málsins.

### III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Neytendur flugþjónustu eða aðrir sem hagsmuna hafa að gæta sem telja að flugrekandi, flytjandi, ferðaskrifstofa eða umboðsmaður framangreindra aðila hafi brotið gegn skyldum sínum samkvæmt lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geta beint kvörtun til Samgöngustofu, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðarlaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnisýslulaga nr. 37/1993 og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c og 140. gr. loftferðalaga, ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Sú ákvörðun er bindandi.

Um réttindi flugfarþega er fjallað í reglugerð EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sem var innleidd hér á landi með reglugerð nr. 1048/2012. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er Samgöngustofa sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar kemur hins vegar ekki fram með skýrum hætti að flugrekandi skuli greiða bætur skv. 7. gr. reglugerðarinnar vegna tafa eða seinkunar eins og átt getur við þegar flugi er aflýst sbr. 5. gr. reglugerðarinnar. Með dómi Evrópudómstólsins frá 19. nóvember 2009, í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07, komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð EB nr. 261/2004 með þeim hætti að farþegar sem verða fyrir seinkun á flugi sínu sbr. 6. gr. reglugerðarinnar, eigi að fá sömu meðferð og farþegar flugs sem er aflýst sbr. 5. gr. Af þessu leiðir að allir farþegar sem verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira, og koma á ákvörðunarstað þremur tímum seinna eða meira en upprunalega áætlun flugrekandans kvað á um, eiga rétt á bótum skv. 7. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að töfin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Þetta dómafordæmi var staðfest með dómi Evrópudómstólsins í máli C-11/11 og hefur nú einnig verið lögfest með 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Loftferðalög nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flugþjónustu. Meginreglan samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 er réttur farþega til skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðarinnar sé um að ræða aflýsingu eða mikla seinkun á brottfarartíma flugs og ber að skýra undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar þröngt, sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia og almennar meginreglur um túlkun lagaákvæða.

Álitaefni í þessu máli er hvort að kvartendur eigi fullan bótarétt samkvæmt c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eða hvort að seinkun á flugi kvartenda hafi verið lengri en þrjár klukkustundir en innan við fjórar klukkustundir og þar með væri flugrekanda heimilt að lækka bótakröfu kvartenda um helming, sbr. c-lið 2. mgr. 7. gr. sömu reglugerðar. Samkvæmt

skýrslunni sem WOW lagði fram í málinu mátti sjá að skráð seinkun á flugi kvartenda hafi verið undir fjórum klukkustundum en í svari Isavia kom fram að skráður stæðistími af flugvallaryfirvöldum í Keflavík hafi verið fjórar klukkustundir og þrjár mínútur. Með hliðsjón af svari Isavia telur Samgöngustofa að seinkun á flugi kvartenda hafi verið lengri en fjórar klukkustundir og kvartendur eigi því fullan bótarétt í máli þessu. Eru bótaskilyrði 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 því uppfyllt. Því ber að fallast á bótakröfu kvartenda.

Kvartendur virðast ekki hafa fengið skriflegar upplýsingar um rétt sinn. Samgöngustofa beinir þeim vinsamlegu tilmælum til flugrekanda að réttindi farþega til upplýsinga samkvæmt 2. mgr. 14. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sé gætt .

### **Ákvörðunarorð**

WOW air ber að greiða hvorum kvartanda fyrir sig staðlaðar skaðabætur að upphæð 600 evrur skv. c-lið 1. mgr. 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 sbr. reglugerð nr. 1048/2012.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík, 12. apríl 2019

Kristín Helga Markúsdóttir

Andri Rúnar Gunnarsson